

COLLECTION
PRATIQUE

guide

des voyageurs

Grandes Lignes

informations essentielles



www.voyages-sncf.com

donner au train des idées d'avance



SOMMAIRE



Le billet classique
Le Billet Imprimé®

Billet mode d'emploi

p.8

Réservation et achat

- Sur voyages-sncf.com
- À une Borne Libre Service
- Au 36 35
- Aux guichets des gares, boutiques SNCF et agences de voyages agréées SNCF
- La surréservation



p.11

Remise à disposition de vos places

p.12

Service d'échange et de remboursement

- Avec un Tarif Pro
- Avec un Tarif Loisir



p.14

Compostage

p.14

Contrôle à bord/régularisation

- Vous ne possédez pas de billet valable
- Vous avez oublié votre carte ou votre justificatif de réduction



p.16

Billets perdus ou volés

p.16

Indemnisation en cas de retard

Tarifs

p.17

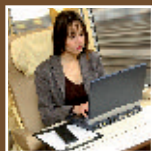
Tarifs Loisir

- Tarifs occasionnels
- Cartes de réduction

p.21

Tarifs Professionnels

- Abonnement Fréquence
- Abonnement Forfait



INFORMATIONS ESSENTIELLES

p.23

Tarifs particuliers

- Familles Nombreuses
- Tarif Groupes
- Tarif Congrès
- Billet de Congé Annuel
- Abonnement Élèves, Étudiants et Apprentis
- Abonnement de Travail
- Tarif Animaux



Informations et services pratiques

p.28

Bagages à bord

p.28

Règles d'accès à bord de TGV

p.28

Consignes en gare

p.29

Service tgvaïr

p.29

Informations sur l'état du trafic

- Sur Internet
- Au 36 35



Service relations clients, médiation et convention

p.30

Relations clients

p.30

Médiation

p.32

Convention entre les Associations Nationales de Consommateurs et la SNCF

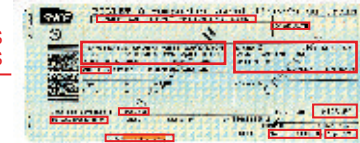


Le billet classique

À retirer aux guichets des gares, boutiques SNCF et agences de voyages agréées, ou sur une Borne Libre Service.

NB : Le billet édité par les agences de voyages agréées ne comporte pas de code-barre.

INFORMATIONS
PRATIQUES



INFORMATIONS
TECHNIQUES

BILLET à composer avant l'accès au train
PARIS GARE LYON → LYON PART DIEU

Le picto non fumeur

Le tarif appliqué sur chacun des trains utilisés

Le code-barre

Le prix du billet par voyageur (y compris la surtaxe locale éventuelle)

Le ou les bénéficiaire(s), adulte, enfant et leur nombre

La classe (1^{ère} ou 2^{ème}) et, en cas de réservation : la voiture, le numéro de la place, la catégorie de la place et la situation (couloir, fenêtre...)

Les références du Dossier-Voyage

Le repérage de la page : lorsqu'un trajet comprend plusieurs correspondances, le billet comporte plusieurs pages

Le prix total du voyage, en euros, pour l'ensemble des voyageurs

Le zone technique correspondant au 1^{er} train emprunté

Le zone technique correspondant au 2^{ème} train emprunté en cas de train en correspondance

Les dates et heures de départ et d'arrivée, les gares d'origine et de destination du train, le numéro du train

Les gares d'origine et de destination du voyage

Le prix par voyageur : **23.50**

Prix EUR ****23.50**

RD CJ50 8778B3135124 23.50 NM0512 PN DV 768313512 GA

ISSOLDLN 11 207 13H42

5003RC Dossier TFOGGA Page 1/1

08700010467940

01ADULTE

Départ 18/12 à 10H00 de PARIS GARE LYON

Arriv. à 11H56 à LYON PART DIEU

PERIODE NORMALE TGY 6609

CLASSE 2 VOITURE 05

PLACE ASSISE 84

01FENETRE

DUPLEX : EN HAUT

Départ à de ***

Arriv. à à

CLASSE *

GARE 12-26 A PRESENTER - ECH/REHA/SQUS CONDITIONS

Billet mode d'emploi

Réservation et achat

Sur voyages-sncf.com

En vous connectant sur le site www.voyages-sncf.com, vous pouvez réserver votre voyage, en France ou en Europe.

Plusieurs trains et tarifs vous sont proposés et vous pouvez faire votre choix en fonction du prix, de l'horaire, d'un trajet direct ou avec changement. Les meilleurs tarifs en 1^{ère} classe vous sont aussi systématiquement indiqués.

Vous avez la possibilité de poser une option sur votre billet pour quelques jours. Un numéro de dossier et un délai pour payer votre billet vous seront alors attribués. Avec ce numéro de dossier, vous pouvez ensuite régler votre billet, avec une carte bancaire sur www.voyages-sncf.com, à une Borne Libre Service, au 36 35 (0,34€ TTC/mn) ou encore avec le moyen de paiement de votre choix à un guichet. Passé le délai indiqué, votre option sera automatiquement annulée.

Vous pouvez recevoir gratuitement vos billets à domicile (soumis à conditions).

En plus de votre billet de train, vous pouvez réserver votre hôtel ou louer une voiture. Le site www.voyages-sncf.com vous garantit des prix attractifs et un grand choix sur l'ensemble de ces produits. Si vous trouvez moins cher dans les 24 heures suivant votre achat*, www.voyages-sncf.com vous rembourse la différence pour tous vos frais d'hôtel ou de location de voiture.

* Cette disposition est soumise à conditions et ne s'applique pas, notamment, aux achats réalisés sur les sites Internet qui proposent des reventes de billets ou de prestations.

Service exclusif : « Alerte Résa »

En créant sans engagement votre « Alerte Résa », vous êtes averti par message personnalisé de l'ouverture des ventes pour votre billet. De cette façon, vous bénéficiez d'un plus grand choix d'horaires et de tarifs.

À une Borne Libre Service

Avec la Borne Libre Service, vous pouvez :

- Acheter votre billet à la dernière minute grâce à la fonction dédiée « Départ immédiat ».
- Échanger un billet pour un voyage dans les trois mois à venir. Un seul échange est possible.
- Acheter certains billets Prem's en 1^{ère} ou en 2^{ème} classe.
- Acheter des voyages comportant jusqu'à 2 correspondances.
- Acheter ensemble plusieurs billets avec des tarifs différents (6 personnes maximum).
- Acheter ensemble les billets pour plusieurs clients fidélisés, chacun récupérant ses points.
- Renouveler votre coupon Fréquence ou Forfait.
- Payer et éditer vos billets réservés auprès du 36 35 (0,34€ TTC/mn), ou sur Internet en indiquant le numéro de dossier.
- Retirer vos dossiers télépayés auprès du 36 35 (0,34€ TTC/mn) ou sur Internet par simple insertion de votre carte de paiement.
- Retirer un billet « prime » Grand Voyageur en indiquant votre numéro de dossier.

- Accéder aux programmes de fidélisation « Cybelys » de Thalys et « Frequent Traveller » d'Eurostar.
- Retirer ou échanger un Billet Électronique, commandé et payé en agence de voyages agréées, soit avec une carte déclarée au moment de l'achat (carte de paiement y compris American Express, Carte Grand Voyageur ou Gagnez à Voyager), soit en indiquant votre numéro de dossier et votre nom.

Attention : Avec la Borne Libre Service, si vous éditez un billet (y compris un Billet Électronique) pour un train qui part dans l'heure, le billet sera composé immédiatement et il devra être utilisé sur ce train.



SNCF - CIV - Fabbro - Uffredo

Au 36 35

Le serveur vocal 36 35 (0,34€ TTC/mn) reprend l'ensemble des services téléphoniques de la SNCF. Pour accéder à son guide d'utilisation, tapez sur la touche «#» dès le message d'accueil.

Vous pouvez joindre un vendeur 7j/7, de 7h à 22h, pour réserver et acheter des billets de train en France et en Europe (Thalys, Eurostar...) et les recevoir gratuitement à domicile : dites «Billets» ou tapez «3».

Pour accéder à la Ligne Express Pro, dédiée aux voyageurs professionnels, dites «Pro» ou tapez «#01».

Trois autres rubriques sont également accessibles 7j/7, 24h/24 :

Horaires : pour tout savoir sur les horaires des trains Grandes Lignes, dites «Horaires» ou tapez «2».

Services : pour les services facilitant les déplacements en train, dites «Services» ou tapez «4».

Trafic : pour connaître l'état du trafic Grandes Lignes ainsi que les prévisions de circulation, dites «Trafic» ou tapez «1».

Pour joindre le 36 35 depuis l'étranger, composez le +33 (0) 892 35 35 35.

À noter : Au moment de la réservation, vous pouvez payer immédiatement vos billets par carte bancaire et les recevoir gratuitement à votre domicile⁽¹⁾, ou les retirer sur une Borne Libre Service jusqu'au moment du départ.

Aux guichets des gares, boutiques SNCF et agences de voyages agréées SNCF

Les vendeurs des espaces de vente dans les gares, les boutiques SNCF et les agences de voyages agréées sont là pour vous conseiller, répondre à toutes vos questions sur l'organisation de votre voyage et vous proposer les tarifs et les services les plus adaptés à vos besoins.

À noter : Pour toutes vos transactions par carte bancaire, sont acceptées :

- Les cartes bancaires françaises à puce affichant le logo CB.
- Les cartes bancaires étrangères affichant le logo VISA ou Mastercard.

(1) Si vous en faites la demande au moins 4 jours avant votre départ (dimanches et fêtes non inclus); ce délai est porté à 7 jours si vous résidez à l'étranger; le montant du billet doit être au minimum de 1 euro.

Le Billet Électronique : exclusivement en agences de voyages agréées SNCF

Avec le Billet Électronique vous disposez d'encore plus de flexibilité : tant que votre billet n'est pas imprimé, vous avez la possibilité de modifier plusieurs fois votre réservation auprès de votre agence par téléphone ou sur une Borne Libre Service.

Vous commandez et payez votre Billet Électronique selon vos procédures habituelles : en vous déplaçant auprès de votre agence, en réservant par téléphone ou par courriel, ou directement sur le site Internet de votre agence. Un «Itinéraire reçu» (à conserver) reprenant toutes les caractéristiques de votre voyage et le numéro de votre dossier vous est communiqué.

Cependant, le Billet Électronique ne constitue en aucun cas un titre de transport. Vous devez ensuite retirer votre billet sur une Borne Libre Service avant le départ en insérant la carte ayant servi à la commande ou en indiquant votre numéro de dossier et votre nom.

Un Billet Électronique est soumis aux conditions générales d'échange et de remboursement.

La surréservation

Vous pouvez acheter un billet en surréservation qui vous permet d'accéder au train mais ne vous garantit pas de place assise : le titre indique un numéro de voiture et comporte la mention «place assise selon disponibilités».

Afin de maintenir un service de qualité, le nombre de places proposées en surréservation est limité en fonction du nombre habituellement constaté de voyageurs ne se présentant pas à bord.

Présentez-vous au contrôleur qui facilitera votre installation.

Remise à disposition de vos places

En cas d'annulation de votre voyage, pour des billets échangeables et remboursables, pensez à remettre vos places à disposition. Pour cela, le moyen le plus simple et le plus rapide est d'appeler le 36 35 (0,34€ TTC/mn), dites «annuler» ou tapez «33».

Vous pourrez ainsi être remboursé (sous réserve des conditions d'après-vente associées à votre billet) et d'autres voyageurs pourront bénéficier des places libérées !

Attention : Si vous avez composté votre billet, vous devez annuler le compostage en gare de départ pour pouvoir être remboursé.

Service d'échange et de remboursement de votre billet

Que vous voyagiez pour raisons professionnelles ou privées, nos offres tarifaires s'adaptent à vos besoins spécifiques en termes de souplesse d'échange et de remboursement.

Avec un Tarif Pro



SNCB - CAV - Philippe Frajssek

Pour s'adapter facilement à des changements de dernière minute dans votre emploi du temps, l'offre Pro vous permet :

- D'échanger votre billet gratuitement jusqu'au départ du train, et jusqu'à 1 heure après, dans la gare de départ pour le

prochain train au départ sur la même destination.

- De vous faire rembourser intégralement jusqu'au départ.
- D'échanger ou de vous faire rembourser avec 50% de retenue jusqu'à 60 jours après le départ.
- De profiter du service «Échange direct» pour échanger votre billet sur simple appel à la Ligne Express Pro.

Si vous voyagez en 1^{ère} classe, vous pouvez échanger votre billet sans repasser par le guichet. Vous avez même la possibilité de faire plusieurs échanges successifs (service disponible à compter de décembre 2007).

Si vous voyagez en 2^{nde} classe, vous pouvez échanger votre billet par téléphone et retirer votre nouveau titre de transport sur une Borne Libre Service.

- De profiter du service «Accès Dernières Minutes». Si vous n'avez pas eu le temps d'échanger votre billet, votre réservation vous permet d'emprunter, au dernier moment, mais sans garantie de place assise, le TGV/Téoz précédant ou suivant, vers la même destination, sans échanger votre billet.

Les points de contact dédiés aux professionnels :

- La Ligne Express Pro : composez le 36 35 (0,34 € TTC/mn), et dites «Pro» ou tapez «#01», tous les jours de 7h à 22h.
- Les Bornes Echange Minute Pro.
- Les Guichets Express Pro dédiés dans les gares de Paris-Montparnasse, Paris-Gare-de-Lyon (Salle Méditerranée) et Paris-Est (Hall Alsace), du lundi au vendredi.

Avec un Tarif Loisir

Les billets Loisir ainsi que les billets liés aux cartes de réduction ou aux tarifs sociaux sont échangeables et remboursables gratuitement jusqu'à la veille du départ.

Le jour du voyage, ils sont échangeables et remboursables avec une retenue par personne et par trajet : 3 €⁽¹⁾ pour les billets au tarif des cartes de réduction ou aux tarifs sociaux et 10 €⁽²⁾ pour les billets au tarif Loisir. Cette retenue n'est appliquée qu'une fois pour les trajets comprenant une ou plusieurs correspondances.

Après le départ du train, les billets ne peuvent être ni échangés ni remboursés.

N'oubliez pas que votre billet est valable uniquement dans le train pour lequel vous avez réservé. Si vous empruntez un autre train, vous pouvez être considéré à bord comme «sans billet».

À noter : Les billets Prem's sont non échangeables et non remboursables.

Modalités de remboursement

Les billets sont remboursables si leur montant est supérieur à 4,5 €.

Pour les billets achetés en agence de voyages agréées, le remboursement s'effectue à l'agence émettrice, si le billet n'est pas composté et d'un montant supérieur à 4,5 €.

Les billets payés en Bons Voyages ou par Chèques Vacances sont remboursés en Bons Voyages.

(1) Retenue au 07/10/07.

(2) Retenue au 07/10/07. Pour les billets d'une valeur inférieure à 20 €, cette retenue est de 50% de la valeur du billet.

Compostage



SNCF - CIV - Fabrice-Urliade

Avant de monter dans le train, vous devez composer chacun des billets et titres de réduction nécessaires à votre trajet.

- Pour un voyage aller-retour, compostez le billet au départ de chaque trajet, aller et retour.
- Si vous partez d'une gare de la région Ile-de-France et que vous voyagez via Paris, compostez votre billet à votre gare de départ et à la gare parisienne.
- La Borne Libre Service composte automatiquement les billets achetés, échangés ou retirés pour vos départs dans l'heure, en France.
- Le Billet Imprimé® est dispensé de compostage. En cas de contrôle, vous devez juste présenter ce billet et des papiers d'identité en cours de validité.

Si vous avez oublié de composer votre billet, signalez-le sans attendre au contrôleur, sur le quai ou en début de voyage.

Si celui-ci vous contrôle et que vous ne l'avez pas averti, vous serez passible d'une amende forfaitaire légale.

Contrôle à bord/régularisation

Vous ne possédez pas de billet valable

Vous ne possédez pas de billet valable pour l'une des raisons suivantes :

- Vous n'avez pas pu vous présenter à un guichet pour régulariser votre situation avant de monter dans le train.
- Vous n'avez pas disposé du temps nécessaire pour retirer votre billet avant le départ.
- Vous avez oublié de composer votre billet (sauf Billet Imprimé®).
- Votre réservation ne correspond pas au train que vous empruntez.

Dans ces cas, vous devez impérativement vous présenter au contrôleur avant de monter dans le train.

Vous bénéficiez alors du tarif de bord : Prix Loisir standard⁽¹⁾ majoré de 10€*.

Au moment du contrôle, si vous ne vous êtes pas préalablement présenté au contrôleur, celui-ci procédera à la régularisation de votre situation au tarif contrôle. La somme demandée comprend alors :

- Le complément de prix éventuel résultant de l'application des tarifs.
- Une indemnité forfaitaire légale d'un montant de 25€*, pouvant atteindre 113€* en cas de fraude avérée.

Si vous ne réglez pas au contrôleur la somme demandée, celui-ci établira un procès-verbal d'infraction en recueillant votre identité.



SNCF - CIV - Jean-Marc Fabbro

Dans ce cas, des frais de dossier supplémentaires d'un montant de 28€* s'ajouteront à la somme déjà due. Si vous ne présentez au

contrôleur aucun document officiel avec photographie justifiant de votre identité, le contrôleur est tenu de demander l'assistance des autorités de police. Le montant des frais de dossier est alors de 38€*.

Vous avez oublié votre carte ou votre justificatif de réduction

Vous devez payer au contrôleur la différence de prix due, calculée au tarif de bord.

Cette somme vous sera remboursée ultérieurement, hormis une retenue maximale de 10€*, sur présentation de votre carte de réduction, aux guichets des gares ou des boutiques SNCF. La seule condition est que votre billet ait été personnalisé par le contrôleur à bord du train : nom, numéro de la pièce d'identité présentée...

Si vous n'êtes pas en mesure de justifier de votre identité, aucun remboursement ne peut vous être consenti. La retenue peut être de 20€* si un procès-verbal a été établi.

* Tarif au 07/10/07.

(1) Il s'agit du tarif Loisir maximum qui sert de base au calcul des différentes réductions pour les trains à réservation obligatoire.

Les paiements à bord du train s'effectuent en espèces, par chèques bancaires payables en France et sur présentation d'un document officiel avec photographie justifiant de votre identité (2 documents si le montant est supérieur à 150 €), par cartes bancaires françaises à puce affichant le logo CB. Les cartes bancaires étrangères affichant le logo VISA ou Mastercard sont également acceptées.

Billets perdus ou volés

Il n'est procédé en aucun cas au remboursement ou à l'établissement d'un duplicata de billets perdus ou volés.

Indemnisation en cas de retard

Lorsque votre train Grandes Lignes arrive à destination plus de 30 minutes après l'heure prévue (pour un parcours d'au moins 100 km avec TGV, Téo et Lunéa) et si ce retard lui est imputable, la SNCF s'engage, à titre commercial, à vous offrir une compensation sous forme de Bons Voyages.

Cette compensation représente un tiers du prix de votre billet et ne peut être inférieure à 4,60 €.

Elle ne s'applique pas sur certaines offres promotionnelles.

Comment obtenir cette compensation ?

- Complétez l'enveloppe « régularité » qui vous a été remise à la descente du train.
- Insérez-y l'original de votre billet.
- Postez l'enveloppe dispensée d'affranchissement, sans joindre de courrier, au plus tard dans les 45 jours suivant la date du voyage.

Si l'enveloppe « régularité » ne vous a pas été remise à l'arrivée, alors que l'engagement Horaire Garanti est applicable, envoyez vos billets à l'adresse suivante :

Centre Régularité SNCF
31503 Toulouse Cedex 9



SNCF - CAV - Sylvain Camban

Tarifs

Pour s'adapter au mieux aux besoins de chacun de ses clients, la SNCF propose une nouvelle gamme tarifaire : plus de prix réduits, toute l'année.

Et si vous voyagez souvent, les cartes de réductions vous garantissent de payer moins cher qu'un voyageur sans carte⁽¹⁾.

Tarifs Loisirs

Tarifs occasionnels

Voyagez au gré de vos envies

Grâce aux tarifs Loisir, proposés en 1^{ère} et 2^{ème} classe, valables pour tous sans distinction d'âge, vous pouvez obtenir toute l'année des billets échangeables et remboursables (voir conditions page 12) à des prix toujours attractifs. Pour cela, rien de plus simple :

- Plus vous anticipez votre voyage, plus vous obtenez des prix intéressants.
- Vous pouvez également bénéficier de prix avantageux « week-end », en achetant votre billet dans les jours qui précèdent votre départ si vous effectuez un aller-retour comprenant la nuit du samedi au

dimanche sur place ou un aller-retour sur la journée du samedi ou du dimanche (dans la limite des places disponibles⁽²⁾).

Aujourd'hui, avec la nouvelle gamme Loisir, nous vous proposons plus de places à prix réduits et différents services à la carte, selon vos besoins. Par exemple, avec les nouveaux tarifs Loisir⁽³⁾, un service d'échange et de remboursement vous est proposé gratuitement jusqu'à la veille du départ, et avec une retenue de 10€⁽⁴⁾ par personne et par trajet le jour du départ (en revanche, les billets ne sont ni échangeables ni remboursables après le départ du train).

(1) Pour un même voyage, acheté au même moment et hors prix Prem's qui sont non échangeables et non remboursables.

(2) Lors de votre voyage, vous devez conserver les titres de l'aller et du retour afin de justifier votre tarif.

(3) Les tarifs Découverte ont été supprimés et remplacés par les tarifs Loisir.

(4) Tarif au 07/10/07. Pour les billets d'une valeur inférieure à 20 €, cette retenue est de 50% de la valeur du billet. Elle n'est appliquée qu'une fois pour les trajets comprenant une ou plusieurs correspondances.

Voyagez au meilleur prix

Bénéficiez des plus petits prix avec les tarifs Prem's, à partir de 22€⁽¹⁾ avec TGV ou de 20€⁽¹⁾ avec TéoZ. Pour cela, saisissez les bonnes affaires Prem's proposées tout au long de l'année :

- En étant parmi les premiers à réserver votre billet jusqu'à 90 jours avant votre départ ou en voyageant hors des périodes de forte affluence.
- En profitant des offres spéciales telles que les promotions ponctuelles ou les Bons Plans du Net sur Internet (www.voyages-sncf.com ou agences de voyages en ligne agréées).

Les tarifs Prem's sont proposés sur une sélection de trajets en 1^{ère} et en 2^{nde} classe. Ils ne sont ni échangeables ni remboursables.

Si vous souhaitez encore plus de flexibilité et de services, optez pour la gamme Pro : une nouvelle offre de voyage, services compris.

Cartes de réduction

Vous voyagez souvent ? Optez pour une carte de réduction. Avec 12-25, Escapades, Senior ou Enfant +, vous avez la garantie de payer toujours moins cher qu'un voyageur sans carte⁽²⁾ et vous bénéficiez de 25%⁽³⁾ de réduction garantis même au dernier moment.

Suivant la carte que vous possédez, vous pouvez aussi profiter de réductions pour voyager en Europe ainsi que de réductions sur certains services (Train+Location de voitures, Train+Hôtel, Bagages à domicile...).

(1) Tarif au 07/10/07 pour un aller simple en 2^{nde} classe, dans la limite des places disponibles. Billet non échangeable, non remboursable.

(2) Pour un même voyage, acheté au même moment et hors prix Prem's qui sont non échangeables et non remboursables.

(3) Réductions calculées sur le prix Loisir standard (hors prestations supplémentaires payantes), applicables en trafic national (sauf trajets effectués intégralement en Ile-de-France) et sur la partie nationale de certains trains internationaux dans la limite des places disponibles pour les réductions supérieures à 25%.

De plus, quelle que soit votre carte de réduction, vous bénéficiez d'une carte de fidélité, et vous cumulez des points pour gagner des billets de train.

Un service d'échange et de remboursement vous est proposé gratuitement jusqu'à la veille du départ. Le jour du voyage, vos billets sont encore échangeables et remboursables avec une retenue de 3€* par personne et par trajet. Cette retenue n'est appliquée qu'une seule fois pour les trajets comprenant une ou plusieurs correspondances. Après le départ du train, les billets ne peuvent être ni échangés, ni remboursés.

* Retenue au 07/10/07.

Carte 12-25



Cette carte est destinée aux voyageurs âgés de 12 à 25 ans. Elle est valable 1 an et coûte 49€*.

À tout moment, bénéficiez de réductions :

- Jusqu'à 60% de réduction⁽¹⁾ à bord de TGV/TéoZ/Lunéa dans la limite des places disponibles à ce tarif.
- 25% de réduction⁽¹⁾ garantis.

Pour connaître le détail de tous vos avantages, rendez-vous sur le site www.12-25-sncf.com.

Carte Escapades



Cette carte est destinée aux personnes ayant entre 26 et 59 ans. Elle est valable 1 an et coûte 85€*.

À tout moment, bénéficiez de réductions :

- Jusqu'à 40% de réduction⁽¹⁾ à bord de TGV/TéoZ/Lunéa dans la limite des places disponibles à ce tarif.
- 25% de réduction⁽¹⁾ garantis.

* Tarif au 07/10/07

(1) Réductions calculées sur le prix Loisir standard (hors prestations supplémentaires payantes), applicables en trafic national (sauf trajets effectués intégralement en Ile-de-France) et sur la partie nationale de certains trains internationaux dans la limite des places disponibles pour les réductions supérieures à 25%. Les -60% ne sont pas applicables sur les trajets effectués au sein d'une même région.



SNCF - CNV - GJ Lafaucoumier

Ces réductions sont valables pour tout aller-retour de plus de 200 km effectué sur la journée du samedi ou du dimanche ou comprenant une nuit du samedi au dimanche sur place.

Pour connaître le détail de tous vos avantages, rendez-vous sur le site www.escapades-sncf.com.

Carte Senior



Cette carte est destinée aux personnes de 60 ans et plus. Elle est valable 1 an et coûte 55€*.

À tout moment, bénéficiez de réductions :

- Jusqu'à 50% de réduction⁽¹⁾ à bord de TGV/Téoz/Lunéa dans la limite des places disponibles à ce tarif.
- 25% de réduction⁽¹⁾ garantis.

Pour connaître le détail de tous vos avantages, rendez-vous sur le site www.senior-sncf.com.

Nouveau : Voyagez en toute sérénité avec la «Feuille de Voyage». Avant votre départ, recevez par courrier ou courriel toutes les informations dont vous avez besoin pour chaque étape de votre voyage : horaires, placement

à bord du train, plans des gares, services... En cas de situation perturbée, un SMS vous informera en temps réel de l'état du trafic (sauf si vous n'avez pas souhaité bénéficier de ce service).

Carte Enfant +



Cette carte est destinée aux familles avec enfant(s) de moins de 12 ans. Elle est valable 1 an et coûte 69€*.

À tout moment, le titulaire de la carte et ses accompagnateurs (4 au maximum) bénéficient de réductions :

- Jusqu'à 50% de réduction⁽¹⁾ à bord de TGV/Téoz/Lunéa dans la limite des places disponibles à ce tarif.
- 25% de réduction⁽¹⁾ garantis.

L'enfant titulaire de la carte doit obligatoirement être accompagné d'un adulte bénéficiant de la réduction Carte Enfant +.

* Tarif au 07/10/07.

(1) Réductions calculées sur le prix Loisir standard (hors prestations supplémentaires payantes), applicables en trafic national (sauf trajets effectués intégralement en Ile-de-France) et sur la partie nationale de certains trains internationaux dans la limite des places disponibles pour les réductions supérieures à 25%.

Un enfant de moins de 4 ans, titulaire de la carte ou accompagnateur, voyage gratuitement et bénéficie d'une place assise.

Un enfant entre 4 et 12 ans, titulaire de la carte ou accompagnateur, paye la moitié du prix d'un adulte après réduction.

Pour connaître le détail de tous vos avantages, rendez-vous sur le site www.enfantplus-sncf.com.

Tarifs Professionnels

La SNCF propose désormais une offre dédiée aux professionnels, adaptée à vos besoins d'efficacité, de souplesse et de confort. Elle vous permet d'optimiser l'organisation de votre voyage grâce à un ensemble de services inclus dans le prix de votre billet.

Si vous vous déplacez régulièrement pour motifs professionnels, le Programme Grand Voyageur est le partenaire idéal pour vos voyages d'affaires.

Pour en savoir plus, reportez-vous aux Guides des Voyageurs TGV Pro et Téoz Pro.

De plus, si vous voyagez fréquemment, vous pouvez choisir un abonnement Fréquence ou Forfait.

Abonnement Fréquence

Si vous effectuez au moins un aller-retour par semaine pour motifs professionnels, vous pouvez choisir l'abonnement Fréquence sur un parcours déterminé ou sur l'ensemble des lignes SNCF.

Vous bénéficiez de 50 % de réduction garantie sur les tarifs Pro dans les trains à réservation obligatoire (TGV, Téoz et Lunéa) et sur le Tarif Normal dans les trains à réservation facultative. Dans les trains à réservation obligatoire, vous avez accès à l'ensemble des services inclus dans le tarif Pro.

Votre abonnement se compose :

- D'une carte nominative avec photo d'identité, sans mention de destination ni de classe, valable 3 ans.
- D'un coupon, valable pour une destination précise ou pour l'ensemble des lignes SNCF, pour 3 mois, 6 mois ou 12 mois.

Pour souscrire à l'abonnement Fréquence, rendez-vous aux guichets des gares, dans les boutiques SNCF ou les agences de voyages agréées. Votre carte vous sera remise immédiatement, vous n'aurez plus qu'à y apposer votre photo. Vous pouvez ensuite acheter vos coupons et billets dans tous les points de vente SNCF.

Pour optimiser votre temps, vous pouvez anticiper le renouvellement de votre abonnement en achetant votre coupon deux mois avant son début de validité. Votre coupon est échangeable ou remboursable gratuitement jusqu'à son début de validité.

Si vous perdez votre abonnement, vous pouvez obtenir :

- Un duplicata gratuit de votre carte d'abonnement.
- Un duplicata payant de votre coupon Fréquence ou de votre abonnement Forfait mensuel uniquement.

Vous pouvez échanger ou vous faire rembourser votre coupon Fréquence ou votre coupon Forfait gratuitement avant le début de validité du coupon. Après le début de validité :

- Aucun remboursement n'est effectué pour les porteurs d'un abonnement Forfait et pour les porteurs d'un coupon Fréquence 3 mois.
- Des remboursements sont effectués sur les porteurs d'un coupon Fréquence 6 ou 12 mois, avec une retenue, sous certaines conditions.

Vous pouvez effectuer un changement de nom ou corriger une erreur d'orthographe sur votre abonnement en utilisant la Ligne

Express Pro, en indiquant votre numéro d'abonné. Appelez le 36 35 (0,34€ TTC/mn), dites « Pro » ou tapez « #01 ».

Vous pouvez opérer un changement d'adresse en écrivant à :

SNCF Service Abonnés
TSA 11402
75603 PARIS Cedex 14

Abonnement Forfait

Si vous voyagez quotidiennement ou presque, l'abonnement Forfait vous permet de voyager librement sur un trajet déterminé ou sur l'ensemble des lignes SNCF et de ne payer que la réservation dans les trains à réservation obligatoire.

Vous avez accès à l'ensemble des services inclus dans les tarifs Pro 2^{nde}.

Votre abonnement se compose :

- D'une carte nominative avec photo d'identité, sans mention de destination ni de classe, valable 3 ans.
- D'un forfait hebdomadaire ou mensuel pour une destination précise ou d'un forfait mensuel sur l'ensemble des lignes SNCF.

Pour souscrire à l'abonnement Forfait, rendez-vous aux guichets des gares, dans les boutiques SNCF ou les agences de voyages agréées. Votre carte vous sera remise immédiatement, vous n'aurez plus

qu'à y apposer votre photo. Vous pouvez ensuite acheter vos forfaits et réservations dans tous les points de vente SNCF.

Pour optimiser votre temps, vous pouvez anticiper le renouvellement de votre abonnement en achetant votre forfait 2 mois avant le début de validité. Votre forfait est échangeable ou remboursable gratuitement jusqu'à son début de validité.

Avec l'abonnement Forfait, vous continuez à bénéficier d'une réduction de 50% sur le tarif Pro dans les trains à réservation obligatoire et de 50% sur le Tarif Normal dans les trains à réservation facultative en présentant un forfait périmé de moins de 2 mois.

Pour connaître les conditions d'échange et de remboursement, ainsi que les démarches à suivre en cas de perte de votre abonnement ou coupon Forfait, reportez-vous au paragraphe « abonnement Fréquence ».

Tarifs particuliers

Familles Nombreuses

Conditions

Si vous avez au minimum 3 enfants de moins de 18 ans, la carte Familles Nombreuses vous fait

bénéficier, sous certaines conditions, d'une réduction individuelle de 30, 40, 50 ou 75%. Cette réduction est liée au nombre d'enfants mineurs à charge.

La carte Familles Nombreuses est personnelle, utilisable en 2^{nde} et en 1^{ère} classe mais la réduction est toujours calculée sur le tarif Loisir standard.

Obtention

- Demandez votre kit Familles Nombreuses sur www.voyages-sncf.com ou dans tous les points de vente.
- Remplissez l'imprimé de demande.
- Préparez la photocopie de toutes les pièces justificatives demandées.
- Réalisez une photo d'identité par personne.
- Joignez le paiement des frais de dossier (chèque ou mandat cash) de 18€*.
- Envoyez votre dossier complet dans l'enveloppe T fournie avec le Kit. Vos cartes vous parviendront dans un délai d'environ 10 jours ouvrés à compter de la réception de votre demande dès lors que votre dossier est complet.

* Tarif au 07/10/07.

Tarif Groupes



SNCF - CNV - David Renaud

Le réseau des Agences Commerciales Voyageurs spécifiquement dédié à l'organisation des voyages en groupes vous fera découvrir nos destinations pédagogiques, touristiques et culturelles.

Vous pouvez réserver une, plusieurs voitures ou même un train spécial avec TGV ou Corail. Pour découvrir les offres de nos catalogues Rail Évasion (destinations Adultes) et Rail Découverte (destinations Jeunes et Scolaires), contactez votre Agence Commerciale Voyageurs. Un conseiller en vente de voyages en groupe vous proposera toute une gamme de services associés pour faciliter et enrichir votre voyage.

Les services dont vous allez bénéficier tout au long de votre voyage :

- Le service Bagages Groupes « Porte à Porte » : les bagages de l'ensemble du groupe sont pris en charge à un point donné et livrés directement à la destination souhaitée. Vous pouvez également demander la traction/manutention de vos bagages dans certaines gares.
- Un service d'autocars pour faciliter les transferts de votre groupe.
- Un service de restauration à bord.
- Des services à l'arrivée : réservations hôtelières, salles de séminaires, circuits touristiques, activités sportives, ludiques ou culturelles, soirées à thème.
- L'Assurance Annulation et Rapatriement : un gage de tranquillité pour les vacances à forfaits.

Pour en savoir plus et réserver vos voyages, contactez votre Agence Commerciale Voyageurs du lundi au vendredi de 8h30 à 18h :

- Tél. : 0 810 879 479 (prix d'un appel local).
- Fax : 0 810 875 475.
- Courriel : acvgroupes@sncf.fr.

Vous pouvez retrouver l'ensemble de nos offres sur www.voyages-sncf.com/groupes/

Tarif Congrès



SNCF - CNV - Philippe Frangeseix

La SNCF passe des accords avec les organisateurs de congrès ou de salons professionnels qui rassemblent plus de 100 personnes en France.

Lorsque vous vous rendez à l'un de ces deux événements, renseignez-vous auprès de l'organisateur. Si la manifestation est agréée par la SNCF, il vous transmettra, sur votre demande, un fichet Congrès SNCF (ou plusieurs selon le nombre de voyageurs) précisant le nom, le lieu et les dates de cette manifestation.

Quelle réduction obtenez-vous ?

Sur présentation de ce fichet, vous obtiendrez, dans les gares, les boutiques SNCF et les agences de voyages agréées SNCF, un billet aller-retour en 1^{ère} ou en 2^{nde} classe avec 20% de réduction⁽¹⁾.

Pour profiter de cette réduction, votre voyage doit être réalisé dans une période maximum de 15 jours, incluant au moins un jour de la manifestation.

À quel type de train s'applique cette réduction ?

TGV, Téo, les trains Corail et les Corail de nuit, dans la limite des places disponibles pour ce tarif.

Pour de plus amples informations, renseignez-vous à :

SNCF Voyageurs France Europe
Agence commerciale Voyageurs Ile de France
Service Congrès
Immeuble Lumière – Paris Bercy
40, avenue des Terroirs de France
75611 PARIS Cedex 12

Billet de Congé Annuel

Que vous soyez salarié, retraité, pensionné ou demandeur d'emploi, vous pouvez bénéficier du Billet de Congé Annuel. Délivré une fois par an, il concerne les voyages aller-retour d'au moins 200 km au total.

(1) Réduction calculée sur le tarif Loisir standard.

Le Billet de Congé Annuel vous donne droit à deux types de réductions :

- 25%⁽¹⁾ sur le prix de vos billets dans tous les trains.
- 50%⁽¹⁾ si vous payez au moins la moitié du billet par Chèques Vacances.

Le Billet de Congé Annuel est valable sur les trains suivants : TGV, Téo, trains Corail, couchettes ou sièges inclinables Lunéa ou Corail de nuit, dans la limite des places disponibles pour ce tarif. Ces billets sont utilisables en 2nde et en 1^{ère} classe.

Abonnement Élèves, Étudiants et Apprentis

Si vous êtes un élève de moins de 21 ans, un étudiant de moins de 26 ans ou un apprenti de moins de 23 ans, vous avez la possibilité de souscrire un abonnement mensuel pour effectuer vos déplacements entre les gares desservant votre domicile et votre lieu d'études.

Pour les parcours hors lignes à grande vitesse, cette carte vous permet de circuler tous les jours, autant de fois que vous le voulez. Vous pouvez opter pour une durée mensuelle ou hebdomadaire. Vous devez vous acquitter de la

réservation d'une place assise si celle-ci est obligatoire.

En cas d'emprunt de TGV circulant sur une ligne à grande vitesse, l'abonnement mensuel vous permet d'effectuer 9 trajets simples, pour lesquels vous vous acquittez seulement de la réservation d'une place assise. Au-delà de ces 9 trajets simples, vous bénéficiez de 50% de réduction.

Abonnement de travail



SNCF - CNV - Jean-Marc Fabre

Si vous êtes salarié, cet abonnement vous permet de vous déplacer autant de fois que vous le voulez entre les gares desservant votre domicile et votre lieu de travail (le trajet simple n'excédant pas 75 km).

Vous choisissez entre l'abonnement mensuel et l'abonnement hebdomadaire, en 2nde classe avec possibilité de surclassement.

(1) Réduction calculée sur le tarif Loisir standard.

Attention : Cet abonnement n'est pas valable à bord de TGV.

Comment l'obtenir ?

Présentez-vous au guichet avec une attestation complétée par votre employeur (formulaire disponible dans les gares et boutiques SNCF) et une pièce d'identité.

Les abonnements ne sont délivrés que pour des parcours effectués entre gares SNCF.

Tarif Animaux

Pour les animaux de compagnie, la SNCF propose des tarifs privilégiés afin qu'ils puissent plus facilement vous accompagner.

Précautions d'usage : avant de vous installer, vérifiez auprès des autres passagers qu'ils acceptent la présence de votre animal. Vous ne pouvez pas la leur imposer contre leur gré. Votre chien doit obligatoirement être muselé.

Pour voyager avec lui en voiture-lit, vous devez réserver un compartiment exclusif (excepté pour les propriétaires d'un chien éduqué pour accompagner les personnes handicapées ou d'un chien guide d'aveugle).

Si votre chien fait plus de 6 kg

Il bénéficie d'une réduction de 50% sur le tarif Loisir standard 2nde, même si vous voyagez en 1^{ère} classe.

Si votre animal de compagnie est de petite taille

Si vous voyagez avec un petit animal (c'est-à-dire dont le poids n'excède pas 6 kg) et s'il est transporté dans un sac ou un panier fermé d'une dimension n'excédant pas 45x30x25 cm, vous ne payez que 5,10 €*.

Cas particulier : chien éduqué pour accompagner les personnes handicapées ou chien guide d'aveugle

La présence de ce chien n'entraîne pas de facturation supplémentaire et le port de la muselière n'est pas obligatoire.

Comment l'obtenir ?

Vous pouvez réserver le tarif Animaux au 36 35 (0,34€ TTC/mn), aux guichets des gares ou dans les boutiques SNCF.

* Tarif au 07/10/07.

Informations et services pratiques

Bagages à bord

À bord des trains ne sont acceptés que les bagages à main tels que valises, sacs de voyages et sacs à dos ainsi que les bicyclettes démontées sous housse (120 x 90 cm), les skis, les poussettes d'enfants, les planches nautiques sous housses que vous pouvez facilement porter et ranger dans les espaces prévus à cet effet. Veillez à ne pas gêner la circulation dans les couloirs avec des bagages trop volumineux ou nombreux. N'oubliez pas que vos bagages doivent comporter, de manière visible, vos nom et prénom.



SNCF - CNV - Sylvain Cambon

Règles d'accès à bord de TGV

Pour assurer les départs dans les meilleures conditions, vous devez accéder à votre TGV au plus tard 2 minutes avant l'heure de départ indiquée sur votre titre de transport. Au-delà de ce délai, les quais deviennent inaccessibles et le personnel de la SNCF peut en interdire l'accès.

Consignes en gare

La SNCF vous offre la possibilité de déposer vos bagages dans des consignes automatiques. L'appareil vous délivrera un ticket que vous devez précieusement conserver pour récupérer votre bagage.

Le prix du dépôt, payable en pièces, varie en fonction de la gare et de la taille du casier :

- Consignes de Paris-Austerlitz, Paris-Montparnasse, Paris-Nord, Paris-Lyon et Marne-la-Vallée-Chessy : 4€*, 7€* et 9,50€* (selon la taille du casier) pour 48 heures ou 72 heures.

- Consignes d'Angers, Avignon-centre, Bordeaux, Cannes, Marseille, Nantes, Nice, Toulouse, Lyon-Part-Dieu et Strasbourg : 4€*, 5€*, 6€* et 8€* (selon la taille du casier) pour 72 heures.
- Consigne manuelle de Dijon et Lyon-Perrache : 5€* par bagage et pour 10 heures, 8€* pour 24 heures, 5€* par période de 24 heures supplémentaires.

Attention : Ne laissez pas d'objets de valeur. Les articles déposés dans la consigne sont sous votre responsabilité. L'accès aux consignes peut être ponctuellement interdit en raison de mesures de sécurité (plan vigipirate).

Service tgvair

Il vous permet de combiner sur un seul billet votre vol international et votre voyage avec TGV.

Ce service est disponible uniquement pour un vol au départ ou à destination de l'Aéroport Roissy-Charles-de-Gaulle, combiné à un voyage avec TGV au départ ou à destination de 19 villes de province.

Retrouvez la liste des villes et des compagnies aériennes concernées et un complément d'informations sur www.tgv.com.

Informations sur l'état du trafic

Sur Internet

Pour connaître l'état du trafic, vous pouvez consulter la rubrique Infolignes sur le site www.sncf.com ou vous connecter directement sur www.infolignes.com.

Au 36 35

Au 36 35 (0,34€ TTC/mn), dites «trafic» ou tapez «1» et vous aurez accès à toutes les informations sur l'état du trafic des trains Grandes Lignes et sur les prévisions de circulation.

Pour connaître la situation d'un train en particulier, dites «mon train». Si vous connaissez votre numéro de train, pendant le message d'accueil, tapez «*», numéro du train et «*».

* Tarif au 07/10/07.

Service relations clients, médiation et convention

Relations clients

Si vous avez des remarques à faire sur le déroulement de votre voyage ou sur son organisation, la SNCF met à votre disposition une adresse unique :

Service relations clients SNCF

62973 ARRAS Cedex 9

Aucun remboursement ne peut être effectué sans l'envoi des titres originaux. Pour faciliter le traitement de la réponse et réduire son délai, indiquez votre numéro de téléphone et l'horaire auquel vous pouvez être joint.

Pour Thalys, Eurostar et Artesia, vous pouvez écrire aux Services Clientèle suivants :

Service clientèle Thalys
BP 14
1050 Bruxelles 5
Belgique
Fax : 00 32 2 504 05 00
Tel : 0825 84 25 97 (0,15€ TTC/mn)

Eurostar International Customer Relations

Eurostar House – Waterloo Station
Londres SE1 8SE Grande Bretagne
Fax : 01 71 70 60 99

Courriel : newcomments@eurostar.co.uk

Service clientèle Artesia

- Si vous résidez en France ou à l'étranger (hors Italie) :
Artesia SAS
BP 10630
75421 Paris cedex 09
- Si vous résidez en Italie :
Artesia SAS
Via Quintino Sella, 20
00187 Roma

Médiation

La SNCF est dotée d'un service de médiation. Le médiateur, Monsieur Bernard Cieutat, a pour mission d'examiner les litiges survenus à l'occasion d'un voyage et subsistant après une intervention écrite d'un client auprès d'un service SNCF. Il doit être saisi par l'intermédiaire d'une Association Nationale agréée de Consommateurs participant à la concertation menée avec la SNCF ou par le médiateur de la République ou ses délégués départementaux.

Pour saisir le médiateur de la SNCF, adressez un courrier à l'association de consommateurs de votre choix en :

- Exposant votre litige.
- Précisant votre demande.
- Fournissant tous les justificatifs à l'appui de celle-ci (notamment la preuve des démarches entreprises préalablement).

Si le litige concerne un procès-verbal d'infraction, vous ne disposez que d'un délai de deux mois à compter de la date du procès-verbal pour adresser votre courrier.

Liste des Associations de Consommateurs participant à la concertation avec la SNCF :

ADEIC

(Association de Défense, d'Education et d'Information du Consommateur)
3, rue de la Rochefoucauld
75009 Paris
Tél : 01 44 53 73 93

AFOC

(Association Force Ouvrière Consommateurs)
141, avenue du Maine
75014 Paris
Tél : 01 40 52 85 85

ALLDC

(Association Léo-Lagrange pour la Défense des Consommateurs)
153, avenue Jean-Lolive
93695 Pantin Cedex
Tél : 01 48 10 65 82

ASSECO-CFDT

(Association Etudes et Consommation CFDT)
4, boulevard de la Villette
75019 Paris
Tél : 01 42 03 82 53

CGL

(Confédération Générale du Logement)
6-8, villa Gagliardini
75020 Paris
Tél : 01 47 73 72 01

CLCV

(Consommation, Logement et Cadre de Vie)
17, rue Monsieur
75007 Paris
Tél : 01 56 54 32 10

CNAFAL

(Conseil National des Associations Familiales Laïques)
108, avenue Ledru-Rollin
75011 Paris
Tél : 01 47 00 02 40

CNAFC

(Confédération Nationale des Associations Familiales Catholiques)
28, place Saint-Georges
75009 Paris
Tél : 01 48 78 81 61

CNL

(Confédération Nationale
du Logement)
8, rue Mériel - BP 119
93104 Montreuil Cedex
Tél : 01 48 57 04 64

CSF

(Confédération Syndicale
des Familles)
53, rue Riquet
75019 Paris
Tél : 01 44 89 86 80

Familles de France

28, place Saint-Georges
75009 Paris
Tél : 01 44 53 45 90

Familles Rurales

7, cité d'Antin
75009 Paris
Tél : 01 44 91 88 88

FNAUT

(Fédération Nationale
des Associations d'Usagers
des Transports)
32, rue Raymond-Losserand
75014 Paris
Tél : 01 43 35 02 83

INDECOSA-CGT

(Association pour l'Information
et la Défense des Consommateurs
Salariés-CGT)
263, rue de Paris
93516 Montreuil Cedex
Tél : 01 48 18 84 26

ORGECO

(Organisation Générale des
Consommateurs)
64, avenue Pierre-Grenier
92100 Boulogne-Billancourt
Tél : 01 46 08 60 60

UFCS

(Union Féminine, Civique et Sociale)
6, rue Béranger
75003 Paris
Tél : 01 44 54 50 54

UNAF

(Union Nationale des Associations
Familiales)
28, place Saint-Georges
75009 Paris
Tél : 01 49 95 36 00

Convention

Le 21 mars 2003, Louis Gallois, Président de la SNCF, a signé avec 16 associations de consommateurs une convention sur les « services nationaux aux voyageurs ». Par cette Convention, première du genre signée en Europe par une entreprise ferroviaire, la SNCF s'engage avec toutes les associations nationales de consommateurs signataires sur les droits et devoirs des voyageurs. Cette Convention s'inscrit dans le processus d'engagements volontaires, à l'égard des voyageurs,

des entreprises ferroviaires européennes dont la SNCF est pleinement partie prenante, qui a abouti à la signature de la charte CER/UIC/CIT pour les services voyageurs par chemin de fer.

Convention entre les Associations Nationales de Consommateurs et la SNCF sur les services nationaux aux voyageurs

Préambule

La SNCF affirme son statut d'entreprise publique nationale assurant des missions de service public, notamment dans le cadre de contrats ou de conventions signés avec les Autorités Organisatrices des Transports (Syndicat des transports d'Ile-de-France et Conseils Régionaux).

La SNCF cherche, dans le cadre de sa politique commerciale, à rendre le train accessible au plus grand nombre. Les exigences de tous les voyageurs, relayées par les associations nationales de consommateurs, sont, à ce titre, au cœur des préoccupations de l'entreprise : un billet pour une relation donnée, une place assurée en cas de réservation, un horaire prévu respecté, des conditions de confort, de sécurité et de sûreté assurées, l'information nécessaire fournie, la propreté dans les gares et dans les trains.

Afin d'améliorer la qualité de l'offre ferroviaire dans laquelle la SNCF s'est investie, les organisations nationales de consommateurs signataires de la présente convention et la SNCF se sont entendues pour rappeler ce que les voyageurs sont en droit d'attendre et pour définir de nouveaux engagements afin de mieux les satisfaire.

La SNCF s'engage à répondre aux attentes essentielles des voyageurs :

1. Droit aux meilleures conditions

Les voyageurs doivent pouvoir accéder aux meilleurs tarifs et aux services les plus intéressants en fonction de leur situation et de leurs attentes.

2. Transparence commerciale

Les voyageurs doivent trouver facilement les informations usuelles, et notamment le contenu des offres et les conditions d'échange et de remboursement, dans les gares et boutiques SNCF, dans les guides qui sont à leur disposition, sur Internet, par minitel* et par téléphone.

3. Information en temps réel

Les voyageurs doivent pouvoir connaître la situation du trafic et les éventuels retards. Ils doivent être informés de l'horaire prévu d'arrivée.

* À ce jour, le minitel n'existe plus.

4. Prise en charge à bord

Les voyageurs doivent trouver à bord les informations utiles pour le bon déroulement de leur voyage jusqu'à son terme, ainsi que les réponses à leurs attentes en matière de sécurité et de sûreté à bord.

5. Aide en situation perturbée

Les voyageurs qui subissent un retard de plus de trente minutes doivent se voir aider par le contrôleur ou le personnel d'accueil pour assurer leur acheminement et faciliter les correspondances. Les voyageurs des TGV et des trains de Grandes Lignes Corail peuvent recevoir, si nécessaire, une collation.

6. Engagement horaire garanti

Les voyageurs des TGV et des trains de Grandes Lignes Corail qui subissent un retard de plus de trente minutes dont la cause est imputable à la SNCF doivent recevoir une compensation en «Bon-Voyage» représentant le tiers du prix du billet. Ils sont informés dans le train des modalités pour obtenir cette compensation. Les situations perturbées exceptionnelles bénéficient d'un traitement particulier.

7. Droit de recours

Les voyageurs peuvent s'adresser aux Services Clientèle de la SNCF. Ils peuvent faire appel de leurs décisions en saisissant le Médiateur de la SNCF par

l'intermédiaire d'une des associations nationales agréées de consommateurs signataires du Protocole d'accord Associations - SNCF. Ils doivent trouver les adresses utiles dans les gares, les boutiques SNCF, le Guide du Voyageur, et sur Internet. Ce recours n'enlève pas aux voyageurs la possibilité d'entamer une procédure judiciaire.

Au-delà des obligations légales (être en possession d'un titre de transport valable sur le train emprunté ainsi que des documents permettant de justifier d'une réduction éventuelle), les voyageurs doivent respecter les obligations suivantes :

8. Observation des règles de sécurité et respect du matériel

Les voyageurs doivent observer les règles de sécurité du transport ferroviaire et éviter tout comportement qui pourrait perturber la bonne circulation des trains ; ils doivent respecter le matériel mis à leur disposition tant à bord qu'en gare.

9. Respect des autres voyageurs et du personnel

Les voyageurs doivent se comporter de façon à éviter de déranger les autres passagers et se conformer aux règles écrites ainsi que celles données par le personnel de la SNCF tant à bord qu'en gare. Ils doivent se conduire correctement vis-à-vis du personnel de la SNCF.

10. Remise à disposition des places non utilisées

Les voyageurs dans l'obligation de décaler ou d'annuler leur voyage doivent, avant le départ du train, remettre à disposition leur place réservée, au guichet de vente, à distance par téléphone au 36 35 (0,34€TTC/mn) dites «annuler» ou tapez «33».

Par ailleurs, la SNCF s'engage :

11. Voyageurs handicapés

La SNCF s'est engagée, dès 2003, à élaborer des schémas régionaux d'accessibilité en concertation avec les associations représentatives des personnes handicapées ainsi que les associations nationales de consommateurs, et en liaison avec les collectivités territoriales, dans le but de disposer, à court et moyen terme, d'un réseau maillé de gares de proximité offrant correspondances et services.

12. Accès facilité aux services

La SNCF s'est engagée dès 2004, à proposer une adresse unique pour toutes les réclamations de ses voyageurs Grandes Lignes, et à y répondre dans un délai de 18 jours.

La SNCF s'est engagée, dès 2003, à travailler à la refonte des Services Clientèle transilien et TER.

13. Certification de gares et de lignes

La SNCF s'est engagée, depuis 2003, dans une démarche de certification «NF Service» dans le but notamment d'améliorer la propreté, la signalétique et l'intermodalité.

14. Amélioration des correspondances

La SNCF s'engage à travailler en concertation avec les différentes Autorités Organisatrices pour définir les correspondances dans de bonnes conditions.

Dans le cadre du Protocole d'Accord qui organise la concertation depuis 1990 entre les Associations Nationales de consommateurs et la SNCF, celles-ci évalueront ensemble tous les trois ans l'application de la convention. Elles pourront, à cette occasion, et d'un commun accord, en faire évoluer les termes.

Un premier bilan a, néanmoins, eu lieu en mai 2004.

Signataires au 21 mars 2001

Pour les Associations Nationales de Consommateurs :
ADEIC - AFOC - ALLDC - ASSECO CFDT - CGL - CNAFAL - CNAFC - CNL - CSF - Familles de France - Familles Rurales - FNAUT - INDECOSA CGT - ORGECO - UFCS - UNAF

Pour la SNCF
Le Président Louis Gallois

COLLECTION
PRATIQUE

guide des voyageurs Grandes Lignes informations essentielles

Ce guide a été conçu pour que vous puissiez disposer de toutes les informations sur les produits et services que vous propose la SNCF ainsi que sur les conditions de voyage associées.

Des canaux pour réserver votre billet aux différents tarifs existants (Loisir, Pro, Familles Nombreuses...) en passant par l'échange, le remboursement, les abonnements ou les programmes de fidélisation, ce guide répondra à toutes les questions que vous pouvez vous poser.

Vous trouverez ainsi la formule la mieux adaptée à votre façon de voyager.



Papier 100% recyclé issu de la collecte sélective.



Les renseignements figurant dans le présent document ne sont pas exhaustifs. Ils sont donnés sous réserve de modifications ayant été apportées depuis son édition.